

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena hal ini didukung karena wajib pajak lebih mudah dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan dapat dilakukan dengan aman, cepat, dan kapan saja wajib pajak ingin membayar dan melaporkan pajak terutang, tidak dibebankan biaya saat pelaporan SPT, wajib pajak tidak lagi perlu menghitung karena sudah menggunakan sistem dan dilakukan secara online, hal tersebut membuat wajib pajak patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu.

Kata Kunci : Penerepan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This research aimed to examine and analyze the effect of implementation of e-filing and service quality on the individual taxpayers' compliance at the Mojokerto Pratama Tax Office. While, the research was quantitative with questionnaires as the instrument. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based criteria given. In line with, there were 100 individual taxpayers registered at the Mojokerto Pratama Tax Office as sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 26.

The research result concluded e-filing had positive effect on the individual taxpayers' compliance. This happened as taxpayers were easier in submitting Annual Tax Return. Besides, the process could be safe, quick, and whenever tax payers wanted to pay and report tax payable, there were no fees would be charged. Besides, taxpayers were no longer need to calculate as they had already used the system and was do online. As consequence, it made taxpayers were obedient in paying and reporting tax payable ontime. In addition, the service quality had positive effect on individual taxpayers' compliance. In other words, the better the quality of service provided and in accordance with what is expected by the taxpayers, the more taxpayers would be obedient in paying and reporting the tax payable ontime.

Keyword: implementation of e-filing, service quality, individual taxpayers'